

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN GOR SAPARUA**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Magister Pendidikan Program Studi Pendidikan Olahraga



oleh :

Muhamad Rachmaan Kurniawan

NIM. 1808654

**SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN OLAHRAGA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Muhamad Rachmaan Kurniawan
1808654

Judul :

**Hubungan Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga dengan Kepuasan
Konsumen GOR Saparua**

Disetujui dan Disahkan oleh,

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. Yudha Munajat Saputra, M.Ed
NIP. 196303121989011002

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Nurlan Kusmaedi, M.Pd
NIP. 195301111980031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Olahraga SPs UPI



Prof. Dr. H. Amung Ma'mun, M.Pd
NIP. 19600119186031002

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN FASILITAS OLAHRAGA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN GOR SAPARUA

Oleh :

Muhamad Rachmaan Kurniawan

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Magister Pendidikan (M.Pd) pada Sekolah Pascasarjana Program
Studi Pendidikan Olahraga

© MuhamadRachmaanKurniawan2021

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya, atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotocopy atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga dengan Kepuasan Konsumen GOR Saparua” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Bandung, Januari 2021

Peneliti

ABSTRAK

“Hubungan Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga dengan Kepuasan Konsumen GOR Saparua”

Oleh :

Muhamad Rachmaan Kurniawan

1808654

Tesis ini dibimbing oleh :

Yudha Munajat Saputra, Prof., Dr., M. Ed

Nurlan Kusmaedi, Prof., Dr., M. Pd

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Untuk mempermudah tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat ini maka diperlukan adanya model pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan publik pada bidang olahraga. Tentunya olahraga sangat memainkan peran penting dalam perkembangan hidup manusia. Fasilitas olahraga umum telah memainkan peran yang sangat penting dalam mempromosikan aktivitas fisik dan partisipasi dalam kegiatan olahraga rekreasi. Oleh karena itu, ada upaya signifikan untuk terus meningkatkan citra olahraga rekreasi dan mengejar peningkatan kualitas layanan fasilitas olahraga publik. Ada beberapa dimensi yang dapat diukur untuk menentukan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah diantaranya berwujud, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen yang berolahraga di GOR Saparua. Jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional dan metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil penelitian secara keseluruhan adalah terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen yang berolahraga di GOR Saparua.

Kata kunci : Fasilitas Publik, Olahraga, Kualitas layanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

“Relantionship between Service Quality of Sport Facilities and Customer Satisfaction at Saparua Sport Hall”

By :

Muhamad Rachmaan Kurniawan

1808654

Tesis ini dibimbing oleh :

Yudha Munajat Saputra, Prof., Dr., M. Ed

Nurlan Kusmaedi, Prof., Dr., M. Pd

Public service is a government obligation in fulfilling the rights of every citizen. To facilitate the delivery of government services to the community, a public service model is needed. One of them in public service is sports. Of course, sports plays an important role in the development of human life. Public sports facilities have played a very important role in promoting physical activity and participation in recreational sport activities. Therefore, there are significant efforts to continuously improve the image of recreational sports and to pursue the improvement of the service quality of public sports facilities. There are several dimensions that can be measured to determine service quality on customer satisfaction, including tangibility, reliability, assurance, responsiveness and empathy. This study aims to determine whether there is a relationship between service quality and customer satisfaction who visits Saparua Sports Hall, Bandung City. This type of research is correlational and the method used is quantitative with accidental sampling technique with a sample size of 100 respondents. The overall result of the study is that there is a relationship between service quality and customer satisfaction who visits Saparua Sports Hall.

Keywords : Public Facilities, Sports, Quality of Service, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Dengan mengucapkan Alhamdulillah sertan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga dengan Kepuasan Konsumen GOR Saparua”.

Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Magister Pendidikan Program Studi Pendidikan Olahraga di Universitas Pendidikan Indonesia. Tesis ini berisi tentang “Hubungan Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga dengan Kepuasan Konsumen GOR Saparua”.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, dalam hal ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Dalam penyusunan tesis ini tentu saja penulis tidak dapat menyelesaikannya sendiri tanpa adanya bantuan dari pihak lain mulai dari persiapan, penelitian serta dalam penyusunan, baik berupa dorongan materi maupun moril. Akhir kata penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Terima kasih.

Bandung, Januari 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya tesis ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan, kecerdasan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Dr. (H.C) H. Imam Nahrawi, S.Ag., M.Kp. Selaku Menteri Pemuda dan Olahraga (MENPORA) Indonesia 2014-2019 yang telah memberikan Beasiswa sehingga peneliti dapat menyelesaikan proses studi dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd.,M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah mendukung dan memfasilitasi peneliti selama peneliti menempuh kuliah.
4. Bapak Prof Dr. Amung Ma'mun M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Olahraga yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan sabar dan memberikan semangat, dorongan selama peneliti menempuh tesis.
5. Bapak Prof., Dr. Nurlan Kusmaedi selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing tesis yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan sabar dan semangat, dorongan selama peneliti menempuh Tesis.
6. Bapak Prof., Dr. Yudha Munajat Saputra, M.Ed selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan sabar dan semangat, dorongan selama peneliti menempuh Tesis.
7. Kepada Seluruh staf dan dosen Program Studi Pendidikan Olahraga Universitas Pendidikan Indonesia telah memberikan dukungan dan membimbing selama peneliti menempuh kuliah.

8. Kepada Kedua orang tua tercinta, Bapak Rudi Kurniawan dan Ibu Jurkiaa yang telah mencurahkan segala perhatian, pengorbanan, doa dan dukungan yang tidak pernah putus kepada peneliti.
9. Kepada adik tercinta Indah Rachmasari Kurniawan atas doa, kasih sayang, dukungan dan perhatian yang tidak pernah putus kepada peneliti.
10. Kepada Istri Tercinta Fildza Penny Yuliani yang telah memberikan perhatian, pengorbanan, doa dan dukungan yang tidak pernah putus kepada peneliti.
11. Kepada Ayah dan Ibu Mertua tercinta, yang telah mencurahkan segala perhatian, pengorbanan, doa dan dukungan yang tidak pernah putus kepada peneliti.
12. Keluarga Besar Bangka Belitung dan Indramayu yang telah memberikan perhatian dan doa kepada peneliti.
13. Keluarga Besar Hidayat Family yang telah memberikan perhatian dan doa kepada peneliti.
14. Rekan-rekan mahasiswa pascasarjana konsentrasi manajemen olahraga angkatan 2018 untuk kebersamaannya selama ini.
15. Semua pihak yang telah membantu baik responden, informan, sampel, dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberi semangat kepada peneliti.

Peneliti berdoa semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti dan menggantinya dengan kebaikan yang berlipat dan bermanfaat.

Bandung, Januari 2021

Peneliti

Daftar Isi

PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
Daftar Isi.....	10
Daftar Gambar.....	13
Daftar Tabel	14
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Struktur Organisasi Tesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 2	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manfaat Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.2 Definisi Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Konsep Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Fasilitas Olahraga	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Definisi Fasilitas	Error! Bookmark not defined.

2.4.2	Definisi Fasilitas Olahraga	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Ciri-ciri Fasilitas yang dikelola dengan baik	Error! Bookmark not defined.
2.5	Konsep Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	Faktor Kepuasan Konsumen ..	Error! Bookmark not defined.
2.6	Olahraga Rekreasi	Error! Bookmark not defined.
2.7	Gambaran Umum Gelora Saparua.	Error! Bookmark not defined.
2.7.1	Sejarah Lapangan Gelora	Error! Bookmark not defined.
2.8	Hubungan antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.9	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.10	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.11	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Lokasi, Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.5	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.7	Instrumen Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan..	Error! Bookmark not defined.
3.8	Instrumen Kepuasan Konsumen....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Hasil Uji Angket Variabel X	Error! Bookmark not defined.
3.10	Hasil Uji Angket Variabel Y	Error! Bookmark not defined.

3.11	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Kualitas Layanan (X)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Kepuasan Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.3	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Pemerintah Provinsi (Pemprov)	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	Bagi peneliti selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Desain penelitian	Error! Bookmark not defined.

Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Hasil Uji Angket Variabel X.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Hasil Uji Angket Variabel Y.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas X	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Deskriptif Statistik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Analisis Data Usia Responden...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Analisis Data Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Analisis Data Pernah Berolahraga di GOR Saparua	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Rentang Pengkategorian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Langsung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Keandalan ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Empati..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Daya Tanggap	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Jaminan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Deskripsi Hasil Penelitian Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Interpretasi Koefisien Korelasi .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Uji Korelasi Kualitas Layanan Fasilitas Olahraga dengan Kepuasan Konsumen GOR Saparua	Error! Bookmark not defined.